



# isto

## Adenda de Bruselas

### Por la sostenibilidad social del turismo

## PREÁMBULO

En el marco de sus 60 años de existencia, al publicar esta segunda adenda a la Declaración de Montreal adoptada en 1996, ISTO, actor clave del turismo social y solidario, afirma que la sostenibilidad social del turismo es el pilar principal de su desarrollo sostenible, el eje de entrada que actúa como elemento de palanca para activar los otros dos pilares, el económico y el medioambiental.

Esta adenda está destinada a sus miembros y a todos los actores del sector turístico. Con este documento, ISTO les invita a intercambiar y colaborar en la implementación de una sostenibilidad social real. No obstante, ISTO considera necesario proponer una definición de la sostenibilidad social del turismo y criterios para evaluar esta sostenibilidad.<sup>1</sup>

## DEFINICIÓN

La sostenibilidad social del turismo significa que las partes interesadas tienen en cuenta los aspectos sociales de la actividad turística para las personas que viven en los lugares visitados, los trabajadores del sector y los propios visitantes, con vistas a garantizar su continuidad a largo plazo.

Teniendo esto en cuenta, pretendemos garantizar la justicia social, la igualdad de oportunidades y una buena calidad de vida para todos en el turismo mediante:

- El control del impacto negativo del turismo en las poblaciones presentes y futuras y en sus recursos sociales, culturales, financieros y medioambientales;
- La amplificación de los beneficios sociales sostenibles para todos (residentes, trabajadores, visitantes) en términos de accesibilidad, inclusión y fortalecimiento de los lazos sociales;
- El fomento de la gobernanza participativa en el desarrollo del turismo;
- La promoción de un comportamiento responsable y respetuoso tanto con los visitantes como con las personas y los lugares que visitan.

La sostenibilidad social del turismo está vinculada a sus efectos en las sociedades, las culturas y los territorios, y se evalúa utilizando una serie de criterios para los distintos grupos de interés.

<sup>1</sup> El texto es el resultado del trabajo presentado en el Congreso de ISTO en las Azores en 2022, de las contribuciones aportadas por los investigadores de la Alianza para la Formación y la Investigación en Turismo Social (dentro de ISTO), de las reflexiones sobre los criterios de evaluación de la sostenibilidad social del turismo en dos seminarios, uno en Bélgica y otro en México en mayo de 2023, así como las aportaciones de los distintos estamentos y grupos de trabajo de ISTO.



# CRITERIOS PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL DEL TURISMO

Los criterios de evaluación están diseñados para orientar a los agentes turísticos en su consideración de la sostenibilidad social en cinco grandes ejes:  
Poblaciones residentes, Trabajadores del sector turístico, Visitantes, Sector operativo del turismo, Autoridades públicas

## Poblaciones residentes

La población residente incluye a los habitantes permanentes o temporales del lugar visitado.

La sostenibilidad social del turismo en relación con las poblaciones residentes se evalúa según los siguientes criterios:

- El grado de aceptabilidad social por parte de la población de la actividad turística y de cualquier nuevo desarrollo turístico;
- El respeto de las actividades económicas, sociales y culturales locales;
- El nivel de participación de la población en el proceso de toma de decisiones y la consideración que se da en las políticas públicas a los aspectos positivos -como los ingresos y puestos de trabajo generados por la actividad turística-, pero también a los elementos negativos -gentrificación, desplazamiento de residentes, encarecimiento de la vida, crisis inmobiliaria, etc.;
- Tener en cuenta el impacto de las actividades e instalaciones turísticas en el ordenamiento territorial;
- La contribución del turismo a la calidad de vida de la población (reducción de la pobreza, reducción del desempleo, acceso a los servicios sanitarios y educativos, enriquecimiento cultural...);
- Los aspectos excesivos del turismo, como la explotación de los trabajadores, el acceso de la población residente al agua y a otros recursos, así como a lugares turísticos y culturales.

## Trabajadores del sector turístico

La persona que trabaja en el sector turístico es aquella que ocupa un puesto de trabajo, fijo o no, directamente relacionado con la industria turística, ya sea en el sector público, institucional, privado con ánimo de lucro o voluntario, y ya sea directivo, empleado o independiente.

La sostenibilidad social del turismo para los trabajadores se evalúa según los siguientes criterios:

- Empleos fijos, no precarios y salarios justos;
- Las condiciones de trabajo (valoración de las competencias, horarios, vacaciones, duración del contrato, alojamiento);
- El nivel de formación y cualificación, así como la garantía de formación continua;
- Las condiciones de recepción y alojamiento de los trabajadores temporeros;
- El grado de inclusión sin discriminación en todos los niveles de puestos de trabajo y funciones;
- La capacitación de los trabajadores en un contexto de diálogo social.

## Visitantes

Un visitante es alguien que viaja fuera de casa para conocer a otras personas, aprender sobre nuevas culturas o visitar lugares diferentes. El término incluye a turistas y excursionistas.

La sostenibilidad social del turismo de visitantes se evalúa según los siguientes criterios:

- Participación y no participación en actividades turísticas, de ocio y vacacionales;
- Grado de encuentros e intercambios entre los visitantes y la población local;
- Diversidad de visitantes y accesibilidad de los lugares turísticos para todos sin discriminación;
- Accesibilidad a los servicios públicos y sanitarios;
- Acceso a la información y conocimiento de la cultura, costumbres y tradiciones de las comunidades visitadas;
- Protección de los visitantes.

## Sector operativo del turismo

El sector operativo del turismo incluye todas las empresas de la industria turística y las organizaciones sociales activas en el sector turístico.

La sostenibilidad social del turismo en este sector se evalúa en función de los siguientes criterios:

- Existencia de una política de compras locales y solidarias;
- Gestión ecorresponsable y justa de la oferta turística;
- Política de remuneración transparente y acorde con las competencias, funciones y responsabilidades del personal;
- Políticas de recursos humanos no discriminatorias que promuevan la diversidad y la igualdad en todos los niveles de puestos y funciones;
- Compromiso con una política de responsabilidad social y relaciones equilibradas y sostenibles entre todos los agentes de la industria turística;
- Participación en una política de desarrollo de productos turísticos y de ocio con objetivos educativos y/o de integración social (contenido cívico).

## Autoridades públicas

Las autoridades públicas son las autoridades locales, regionales o nacionales que pueden determinar y dirigir la acción política, legislativa, reglamentaria o administrativa.

Para evaluar la sostenibilidad social del turismo, teniendo en cuenta la actuación de las autoridades públicas, los criterios son los siguientes:

- Apoyo a una red de estructuras de recepción, sobre todo en el ámbito de la economía social;
- La existencia de programas de ayuda a la salida de vacaciones; la magnitud de los presupuestos asignados y realmente gastados en programas sociales relacionados con el turismo;
- El nivel de protección y seguridad pública de los visitantes;
- La aplicación de una política turística gestionada que salvaguarde el patrimonio material e inmaterial y la cultura local;
- La gestión de los flujos turísticos para evitar la masificación de los lugares turísticos y los espacios públicos y promover la cohesión social y territorial;
- La existencia de mecanismos formales que fomenten la participación de la población en la gestión y elección del desarrollo de la actividad turística en su territorio;
- El grado de implicación de las autoridades públicas para facilitar la accesibilidad social, económica y física de las infraestructuras turísticas.



## LOS COMPROMISOS DE ISTO

La sostenibilidad social, como pilar esencial del desarrollo sostenible, es un elemento clave de la acción de ISTO, que se compromete a:

1. Constituir un foro de reflexión y experimentación sobre la sostenibilidad social y convertirse en un agente clave de influencia, difusión y promoción de la sostenibilidad social entre todos los agentes del ecosistema turístico, en particular los operadores, las autoridades públicas nacionales, regionales y locales y las instituciones internacionales y regionales activas en el sector del turismo y el desarrollo sostenible.
2. Recoger y consolidar información y datos sobre la sostenibilidad social del turismo, gracias en particular a la contribución de los miembros activos en la formación y la investigación, creando una herramienta de observación y análisis de las dimensiones sociales, sostenibles y solidarias del turismo.
3. Animar a sus propios miembros del sector del turismo social y solidario a poner en práctica la sostenibilidad social del turismo en su oferta de servicios, al tiempo que les estimula a llevar a cabo actividades de desarrollo, evaluación, investigación e innovación al respecto.
4. Fomentar la cooperación para la identificación y desarrollo de indicadores medibles y promover, a través de diversos medios de difusión, la inclusión de criterios e indicadores de sostenibilidad social del turismo en las políticas, estrategias y programas de las administraciones nacionales, regionales y locales responsables del desarrollo turístico.

